

ירושלים, י"ט אדר תש"פ  
15 מרץ 2020  
20LM3221

לכבוד- מנכ"ל הבנקים

**משבר נגיף הקורונה - הנחיות בנוגע למתן שירות פרונטאלי ללקוחות הבנקים**

בעקבות הנחיות משרד הבריאות על צמצום הפעילות והתנועה במרחב הציבורי, ומתוך רצון לאפשר המשכיות במתן השירותים הבנקאיים לציבור הרחב, תוך שמירה על בריאות הציבור ועובדי הבנקים, להלן הנחיותי, שתיכנס לתוקף ביום ג' ה- 17 למרץ 2020.

**שירות פרונטאלי בסניפי גרעין**

1. הבנק רשאי לצמצם את שירותי קבלת קהל לסניפים ייעודיים בלבד. בשאר הסניפים תתאפשר עבודה ללא קבלת קהל.
2. ככלל, בקביעת הסניפים הייעודיים למתן שירות קבלת קהל, יפעל הבנק לפי רשימת סניפי הגרעין (להלן "סניפי גרעין") שקבע במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "המשכיות עסקית (הוראה 355)". עם זאת, בהתאם לנסיבות, הבנק יוכל לשקול שינוי הרשימה, תוך שמירה על פיזור גאוגרפי נאות ושיקולים נוספים רלוונטיים לעת הזו (גודל סניף, קיום קופה ועוד).
3. ככלל, סך סניפי הגרעין בהם יינתן שירות לקהל יעמוד על 25% לפחות ממספר סניפי הבנק.
4. בסניפי הגרעין יינתנו שירותים חיוניים ולכל הפחות כאלה אשר אינם ניתנים לביצוע בערוצים דיגיטליים וטלפוניים. ללקוחות בגיל 70 ומעלה יינתן מענה מותאם ומורחב.
5. בכדי לצמצם את הסיכון להידבקות, מוצע שהבנק יעגן מנגנון של ויסות עומסי קהל בסניפי הגרעין ובכלל זה: דרישה מלקוחותיו לקבוע תור מראש, הצבת עמדת ביטחון בכניסה לסניף ועוד, בהתחשב בהוראות משרד הבריאות והרשויות המוסמכות.
6. בסניפי הגרעין יינתן שירות לכלל לקוחות הבנק, ככל שניתן תפעולית.
7. הבנק יפרסם על דלת כל סניף שנסגר את פרטי סניף הגרעין הקרוב אליו ומספר הטלפון של המוקד הטלפוני של הבנק; ויפרסם באתר האינטרנט ובאמצעים נוספים שיבחר, את רשימת הסניפים בהם יינתן שירות ללקוחות.

## שירות בנקאי מרחוק

8. הבנק ישקול פעולות לעידוד לקוחותיו לעבור לקבלת שירותים בערוצים הדיגיטאליים והטלפוניים ולמניעת הגעה לסניף, אלא בנסיבות מיוחדות.

9. הבנק ימשיך וייערך להרחבת עבודת חלק מעובדיו מרחוק תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בכך.

אנו נמשיך ונעדכן את ההוראות, ככל שיידרש ובהתאם להנחיות שיפורסמו על-ידי המדינה.

בברכה,



ד"ר חנה בר

המפקחת על הבנקים